



Tourisme et Handicap – Fiche destinée aux porteurs de projets touristiques

Tourisme et Handicap en quelques mots

Le label **Tourisme et Handicap** est attribué aux sites qui présentent un ensemble de critères qui correspondent aux attentes et aux besoins des touristes en situation de handicap. Bien que certains équipements soient tout à fait spécifiques, la plupart d'entre eux garantissent **le confort, la sécurité et la tranquillité d'esprit de tous les consommateurs.**

Les structures

Sont concernés tous **les hébergements touristiques** (meublés, campings, hôtels, ...), **les restaurants**, **les sites touristiques** (monuments, musées...), **les sites naturels** (jardins, parcs régionaux, circuits de randonnée...), **les activités sportives** (piscines, plages, nautisme...), **les activités culturelles et de loisirs** (théâtre, parcs à thèmes...), **les lieux d'informations** (offices de tourisme...)

Le label est accordé pour 1, 2, 3 ou 4 handicaps, pour 5 ans.



Moteur : une incapacité motrice totale ou partielle sur une ou plusieurs parties du corps.



Auditif : personne sourde ou malentendante : communication altérée : déficience innée ou acquise.



Mental : pour tous les niveaux de déficience : difficulté de compensation, de communication, de décision, de mémorisation, d'apprentissage, de localisation spatiale et temporelle...



Visuel : personne aveugle ou malvoyante, déficience innée ou acquise

En tant que professionnel, êtes-vous concernés par le label Tourisme et Handicap ?

Vous avez un projet de construction ou de rénovation d'un bâtiment. Aujourd'hui, la loi vous impose d'adapter vos travaux en fonction des besoins des personnes en situation de handicap. Vous pouvez concilier les obligations de la loi et les critères du label. En accédant au label, vous irez plus loin dans la démarche d'accessibilité. Vous communiquerez sur le confort et la sécurité de votre structure. Ainsi, de nouvelles perspectives de développement apparaîtront.

Votre site est en partie accessible aux personnes en situation de handicap et vous souhaitez communiquer sur ce point. Des aménagements seront fréquemment nécessaires pour l'accès au

label. Cependant, vous y trouverez des avantages : vos clients valides seront satisfaits car le confort proposé leur profitera, vos clients en situation de handicap se fidéliseront, une nouvelle clientèle pourrait apparaître.

Qu'est ce que l'accessibilité des lieux touristiques pour tous ?

Circuler dans un fauteuil roulant est la situation de handicap à laquelle on pense le plus souvent. D'autres formes de handicap existent : être malentendant ou sourd, être malvoyant ou aveugle, avoir une déficience en matière de communication avec les autres. Et parmi les personnes considérées comme valides, nombreuses sont celles qui ont un handicap : un enfant, une personne de petite taille, une femme enceinte, une personne âgée, une personne qui a une jambe dans le plâtre, une personne qui n'a pas ses lunettes ...

Le handicap, c'est ressentir un obstacle à cause d'une situation physique ou mentale, durable ou momentanée, quand les autres personnes n'ont aucune gêne. Franchir un escalier, communiquer, se diriger, être averti d'un danger sont des actes de tous les jours que la situation de handicap rend difficile, parfois impossible. Face à de telles situations, une personne en situation de handicap ressent très profondément sa différence.

Être bien reçu, se sentir accueilli, savoir se repérer et se diriger, pouvoir communiquer avec les personnes autour de soi, être en sécurité, chaque touriste en a besoin. La personne en situation de handicap a simplement besoin de quelques aménagements supplémentaires pour faire comme tout le monde et réussir ses vacances.

Quels sont les aides qui peuvent être obtenues pour l'adhésion au label ?

Lorsqu'un projet est éligible pour une subvention, une majoration de cette subvention peut être accordée par les collectivités si le site s'engage dans une démarche telle que la labellisation Tourisme et Handicap.

Pour vous renseigner sur le sujet, contacter le chargé de mission tourisme de votre communauté de communes (adresses en ligne sur www.pro.ardennes.com), c'est la personne la mieux à même de vous aider pour monter un dossier de demande de subvention.

La démarche a-t-elle un coût pour vous ?

Les coûts des travaux sont à votre charge, même s'ils peuvent parfois être sujets à des subventions.

La démarche est à ce jour prise en charge par le Comité Départemental du Tourisme. La personne relais se rendra disponible pour les diverses visites et suivra votre dossier sans frais de votre part.

Quels sont les critères du label Tourisme et Handicap ?

Les critères du label sont nombreux et précis. Ils répondent à une volonté de tendre vers l'accessibilité pour tous.

Voici quelques exemples : le personnel est formé à l'accueil des personnes en situation de handicap, les cheminements intérieurs et extérieurs sont sans obstacle. A l'intérieur, un fauteuil roulant peut librement circuler, les portes vitrées sont signalées à hauteur de visage, la signalétique est simple et de couleur contrastée, les escaliers sont sécurisés, les alarmes ont des dispositifs visuels ...

La procédure

1/ Prendre connaissance des critères du label

La plupart du temps, vous vous apercevrez que des aménagements sont nécessaires. Pour constituer une liste la plus exhaustive possible, le Comité Départemental du Tourisme effectuera une pré-visite. Celle-ci peut être complétée par l'avis d'associations concernées par le handicap.

2/ La Visite d'évaluation

Une fois les travaux terminés, un binôme d'évaluateurs vient examiner votre site sous toutes ses coutures, depuis le parking jusqu'aux sanitaires.

3/ La Commission Régionale

La commission régionale étudie le dossier remis par les évaluateurs. Elle donne un avis pour chaque handicap du label : favorable ou défavorable. En Champagne-Ardenne, les dossiers ne sont pas nombreux, aussi cette commission se réunit 2 à 3 fois par an. Cela prend donc du temps avant que certains dossiers n'aboutissent.

4/ La Commission Nationale

Elle se réunit une fois par mois. Elle s'assure que l'attribution du label est homogène sur l'ensemble du territoire français. En règle générale, elle entérine les avis de la commission régionale. Parfois, elle demande des compléments d'information.

5/ La signature de la charte

Le site est labellisé pour 5 ans, après avis de la commission nationale et signature de la charte du label.

Si une structure n'est pas labellisée pour le handicap moteur ?

Cela veut dire que quelques efforts sont nécessaires pour y parvenir. Il n'existe pas de handicap au rabais. Le label est tout de même attribué pour les autres handicaps, et cela vous permet d'afficher le sésame. Si vous souhaitez faire les aménagements signalés par la commission régionale, votre dossier pourra repasser en commission, et vous pourrez l'obtenir ultérieurement.

Les idées reçues sur le label Tourisme et Handicap

L'investissement est très lourd. FAUX

Investir dans la qualité rapporte. Un client satisfait reste, consomme, revient, et fait fonctionner le bouche-à-oreille. Tourisme et Handicap est un label où la qualité s'adresse à tous, les résultats se répercutent donc sur toute la clientèle d'un site.

En outre, lorsqu'il s'agit d'une construction neuve, l'investissement supplémentaire n'est pas aussi élevé que ce que l'on pourrait imaginer. Pour cela, tout doit être pensé dès le départ.

Le label peut donner une image néfaste à votre structure. FAUX

Accueillir des personnes en situation de handicap est quelque chose de tout à fait normal et bienveillant quand les locaux et les installations le permettent. Dans ce cas, autant l'afficher !

Les personnes en situation de handicap pourraient seules jouir d'une structure labellisée. FAUX

Prenons un exemple concret. Vous pouvez accueillir vos clients dans une langue étrangère. Mais vous accueillez aussi des Français, en français.

Le label Tourisme et Handicap est destiné à tous. Il signale simplement que vous pouvez aussi accueillir dans les meilleures conditions possibles des personnes en situation de handicap. D'ailleurs, parfois dans les hébergements, la chambre labellisée est celle que tous les clients veulent (plus grande, plus pratique, plus accessible).

Ce label, c'est l'hôpital ! FAUX

Pour le handicap visuel, il est demandé de faire appel aux contrastes de couleurs. Pour le handicap moteur, un lit de bon confort est demandé. Il est possible de concilier un aménagement et une décoration agréable avec une accessibilité à toutes les clientèles.

Pour tout renseignement complémentaire, contactez :

Comité Départemental du Tourisme

Mlle Fanny CORNET

Tél. : 03 24 56 68 69

cornet@ardennes.com